

(ADGG0408) OPERACIONES AUXILIARES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y GENERALES

MF0970_1 Operaciones básicas de comunicación

UF0520: Comunicación en las relaciones profesionales



ÍNDICE

1. Aplicación de técnicas de comunicación efectiva en entorno laboral.

2. Aplicación de técnicas de comportamiento asertivo en procesos de comunicación en entorno laboral, relacionadas con las actividades de apoyo administrativo.

3. Aplicación de pautas de actuación para el tratamiento de situaciones de conflicto en entorno laboral.

3.1 El conflicto

- Definición
- Elementos que conforman el conflicto
- Conflictos laborales e interpersonales
- Bibliografía y Webgrafía

3.2 Las emociones

- Definición
- Función
- Gestión
- Bibliografía y Webgrafía

3.3 Resolución de conflictos

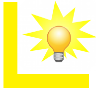
- Identificación
- Conflictos relacionados con la tarea
- Conflictos relacionados con las relaciones interpersonales
- Pautas de actuación personal como forma de solución: el diálogo
- Una oportunidad de cambio
- Bibliografía y Webgrafía

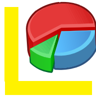
GLOSARIO

RECORDATORIO

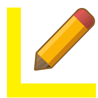
En el texto encontrarás los siguientes iconos que te facilitarán el seguimiento de los contenidos:

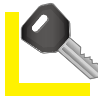
 ICONO Explicación

 ICONO Actividad

 ICONO Resumen

 ICONO Autoevaluación

 ICONO Ejemplo

 ICONO Resumen

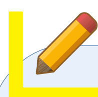
3.1 EL CONFLICTO

Definición

Iniciamos este apartado con una definición generalista de conflicto:

"Según *Wikipedia*, el **conflicto** es una situación en la que dos o más personas con **intereses contrapuestos** entran en confrontación, oposición o emprenden acciones mutuamente antagonistas, con el objetivo de neutralizar, dañar o eliminar a la parte rival, incluso cuando tal confrontación sea verbal, para lograr así la consecución de los objetivos que motivaron dicha confrontación. Por su condición a menudo extrema o por lo menos confrontacional en relación a objetivos considerados de importancia o incluso urgencia (valores, estatus, poder, recursos escasos) el conflicto genera **problemas**, tanto a los directamente envueltos, como a otras personas".



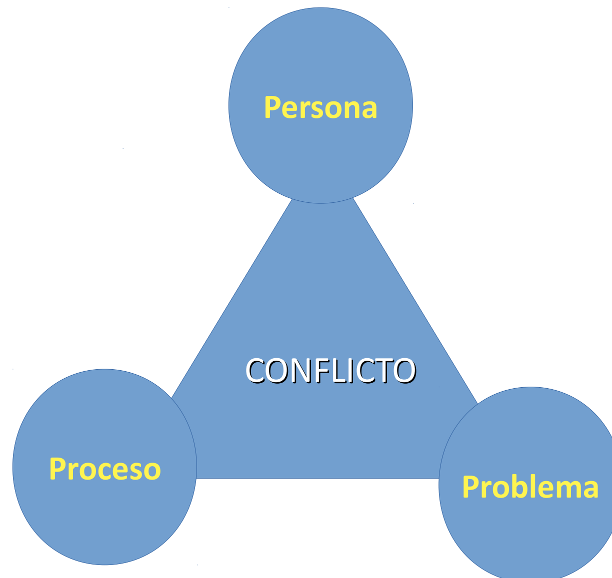


El conflicto forma parte de nuestro día a día y nos produce nerviosismo o malestar.

De cada uno de nosotros y nosotras depende aprender a gestionar los conflictos de forma que se conviertan en una herramienta más de cambio y crecimiento personal y profesional.

Nos permitirá tener unas relaciones profesionales sanas, avanzar en el aprendizaje profesional y en definitiva, ser más felices.

Elementos que conforman el conflictos



Elementos relativos a las **personas**.

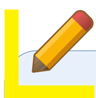
- Protagonistas
- La dinámica de poder en la relación
- Las percepciones del problemas
- Las emociones y los sentimientos
- Las posiciones
- Intereses y necesidades
- Los valores y principios

Elementos relativos al **proceso**:

- La dinámica del conflicto
- La relación y la comunicación
- Estilos de enfrentamiento al conflictos

Conflictos laborales e interpersonales

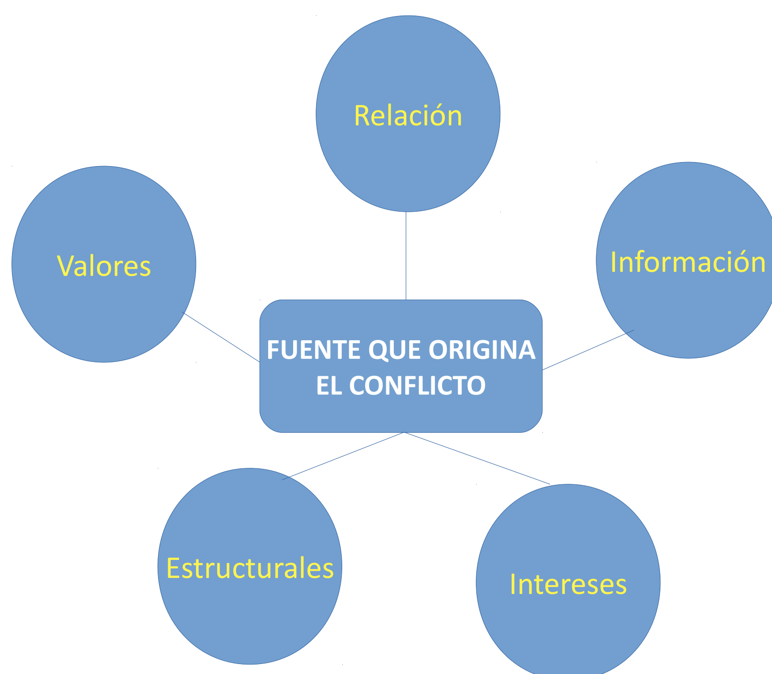
Nos vamos a centrar en en dos autores que desde una **perspectiva psicosocial** nos definen la tipología de los conflictos.



Lo importante será aprender a detectar los conflictos, entenderlos
y aplicar las acciones necesarias para su resolución.



CHISTOPHER MOORE – Perspectiva de la **fuente que origina el conflicto**. Distingue 5 tipos:



1. **De relación**. Los conflictos de este tipo vienen dados por **falsas percepciones**, emociones fuertes, conductas negativas o falta de información. Suelen ser conflictos totalmente innecesarios y muchas veces falsos.

2. **De información**. Cuando ambas partes tienen **poca información** o bien disponen de distinta, de mala información, o bien hay **diferentes interpretaciones** de la información disponible. Han de tomar una decisión y por tanto, surge el conflicto.

3. **De intereses**. Los **diferentes intereses** de las partes son las causas que generan el conflicto. Pueden ser por cuestiones sustanciales como dinero, de procedimiento como métodos o criterios diferentes o bien psicológicos como confianza, respeto.

4. **Estructurales**. Este tipo de conflictos es originado por **estructuras rígidas** en las cuáles se encuentran inmersas las partes del conflicto, por ejemplo y en el caso de la empresa, puede ser dado por una estructura organizativa opresiva, roles inadecuados de las personas en la organización o abusos de autoridad.

5. **De valores**. Son debidos a **creencias diferentes** y en algunas ocasiones incompatibles. Los valores en sí no generan conflicto si ambas partes respetan sus diferencias. El conflicto surge cuando una de las partes intenta imponer su creencia a la otra parte.



MORTON DEUTSCH – Perspectiva según los **efectos** principales **que producen en la relación**. Distingue 2 tipos:



1. **Constructivos**. Son los conflictos cuyo **resolución es buena para todos los participantes**. Se entiende que el conflicto es inherente al ser humano y que colaborar entre las partes para llegar a una resolución constructiva es un bien común para todas las partes.

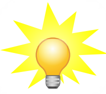
Permite generar energía creativa en el grupo, generar cambio en las personas y fortalecer las relaciones del grupo.

2. **Destructivos**. Son los conflictos en los que aparentemente **todos pierden en su resolución**, o bien, sólo una de las partes consigue algún beneficio.

Este tipo tiende al crecimiento del conflicto y en ocasiones se van creando nuevas razones. Se genera desconfianza en las personas y puede haber confrontación basada en luchas de poder. Las partes se polarizarán en las opciones de ganar o perder.



"La mayoría de la gente gasta más tiempo en hablar de los problemas que en buscarles una solución. *Henry Ford*"



ACTIVIDAD DE REFLEXIÓN: Piensa en una situación conflictiva real que hayas vivido en el trabajo y a qué tipo de conflicto corresponde, según cada uno de los autores descritos.



AUTOEVALUACIÓN

1. Los elementos que conforman un conflicto son:

a. Persona, empresa y problema

b. Organización, persona y problema

c. Persona, proceso y problema

2. Juan y Pedro tienen que hacer un informe para Eva, que visitará a un cliente la próxima semana. Lo han comentado durante un descanso en la cafetería y han discutido, por que tienen distintos puntos de vista respecto cómo lo tienen que redactar. ¿Qué tipología de conflicto sería según *Moore*?

a. De relación

b. De interés

c: De información

3. Marta y Pilar trabajan en distintos departamentos que han reubicado en la misma oficina hace unos meses. Al principio tuvieron muchos problemas de adaptación a la nueva oficina y al nuevo entorno y ello ocasionaba conflictos entre los empleados. Entonces, decidieron organizar una actividad externa con todos ellos, donde pudieran realizar actividades lúdicas. Después de esta experiencia, Marta y Pilar tienen una actitud colaborativa en el trabajo.

Explica, según *Morton*, el tipo de conflicto que tuvieron Marta y Pilar arguméntalo.

BIBLIOGRAFÍA Y WEBGRAFÍA

El conflicto

- Wikipedia. (s.f.). Conflicto. Recuperado 1 agosto, 2018, de https://es.wikipedia.org/wiki/Conflicto

- Renato, R. E. N. A. T. O. (s.f.). Tipología de los conflictos. Recuperado 1 agosto, 2018, de http://conflicto-y-negociacion.blogspot.com/2013/12/tipologia-de-los-conflictos.html

- Juan Carlos Fernández (s.f.). El conflicto y sus elementos. Recuperado 2 agosto, 2018, de https://es.slideshare.net/jcfdezmx2/el-conflicto-y-sus-elementos

RESPUESTAS AUTOEVALUACIÓN

1 – C

2 - C

3 – Tipo conflicto constructivo.

3.2 LAS EMOCIONES

Definición

Según RAE la emoción es:

“1. Alteración del ánimo intensa y pasajera, agradable o penosa, que va acompañada de cierta conmoción somática.

2. Interés, generalmente expectante, con que se participa en algo que está ocurriendo”.

Con fines didácticos, el concepto de emoción elaborado por Bisquerra (2000: 63) es:

“Las **emociones son reacciones** a las informaciones (conocimiento) que recibimos en nuestras relaciones con el entorno. La intensidad de la reacción está en función de las evaluaciones subjetivas que realizamos sobre cómo la información recibida va a afectar nuestro bienestar. En estas evaluaciones subjetivas intervienen conocimientos previos, creencias, objetivos personales, percepción de ambiente provocativo, etc. Una emoción depende de lo que es importante para nosotros. Si la emoción es muy intensa puede producir disfunciones intelectuales o trastornos emocionales (fobia, estrés, depresión)”.



Los elementos constitutivos de la emoción son:

a. Una **situación** o estímulo que reúne ciertas características para generar tal emoción.

b. Un **sujeto** capaz de percibir esa situación, procesarla correctamente y reaccionar ante ella.

c. El **significado** que el sujeto concede a dicha situación, lo que permite etiquetar una emoción, en función del dominio del lenguaje con términos como alegría, tristeza, enfado, entre otros.

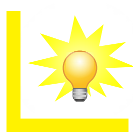
d. La **experiencia emocional** que el sujeto siente ante esa situación.

e. La **reacción** corporal o **fisiológica**: respuestas involuntarias: cambios en el ritmo cardíaco o respiratorio, aumento de sudoración, cambios en la tensión muscular, sudoración, sequedad en la boca, presión sanguínea.

f. La expresión motora-observable: **expresiones faciales** de alegría, ira, miedo, entre otras; tono y volumen de voz, movimientos del cuerpo, sonrisa, llanto y otros.

Función

¿Para qué sirven las emociones? Según Eduard Punset, las emociones son necesarias, son un **mecanismo adaptativo**. De este modo entendemos el motivo por el cuál en ocasiones sentimos lo que sentimos, además de que es "muy humano" sentirlo.



Visualizar el **vídeo**: https://www.youtube.com/watch?v=Io1DXaM_wrs . Piensa en ejemplos vividos en tu entorno laboral.



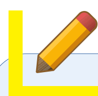
¿Para qué sirven las emociones? Eduard Punset (Redes)

Podemos distinguir los siguientes tipos de emociones:



Gestión

Una de las habilidades fundamentales de la inteligencia emocional es el adecuado manejo de las emociones en uno mismo, también llamada autocontrol emocional. El control de las emociones no significa que ellas deban suprimirse, sino que se refiere a cómo manejarlas, regularlas o transformarlas si es necesario. Supone poseer una serie de habilidades que permitan a la persona **hacerse cargo de la situación**, tomar decisiones entre alternativas posibles y reaccionar de manera controlada ante los diversos acontecimientos de la vida. El autocontrol puede ser enseñado y aprendido, de allí que sea uno de los objetivos de los programas de educación emocional.

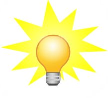


El autocontrol emocional persigue encontrar el equilibrio emocional para alcanzar la autonomía y el bienestar personal.

Se recomienda:

- **Autoconocerse** a través de la propia reflexión para identificar las emociones positivas y negativas que experimentamos.

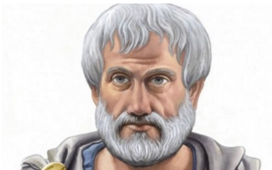
- ***Controlar*** la expresión de las emociones negativas y promover la expresión de las emociones positivas, esto favorece nuestro bienestar personal y las relaciones con los otros.

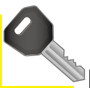
Eduard Punset habla con el neuropsicólogo Richard Davidson, el psicólogo Daniel Goleman y con el budista Matthieu Ricard para explicarnos la importancia de las emociones y la inteligencia emocional en adultos y niños.

Visualizar el vídeo: https://www.youtube.com/watch?v=EEydoHsmrXs. Piensa en ejemplos vividos en tu entorno laboral.



Redes - Aprender a gestionar las emociones

"Conocerse a sí mismo es el principio de toda sabiduría." Aristóteles

**RESUMEN**

Resumimos brevemente las acciones específicas que nos ayudarán a controlar las emociones:

- La respiración
- La relajación
- La visualización
- La meditación
- El control del pensamiento o terapia cognitiva

BIBLIOGRAFÍA Y WEBGRAFÍA

Las emociones

- RAE (s.f.). Emoción. Recuperado de http://dle.rae.es/?id=EjXP0mU

- Mireya Vivas /Domingo Gallego /Belkis González (s.f.). Educar las emociones. Recuperado de https://scholar.google.es/scholar?start=30&q=emociones%C2%B4&hl=es&as_sdt=0,5

- Eduard Punset (s.f.). ¿Para qué sirven las emociones? Eduard Punset (Redes). [Archivo de vídeo]. Recuperado de https://www.youtube.com/watch?v=Io1DXaM_wrs

- Eduard Punset (s.f.-b). Redes - Aprender a gestionar las emociones [Archivo de vídeo]. Recuperado de https://www.youtube.com/watch?v=EEydoHsmrXs

GLOSARIO

- SENTIMIENTO: es un estado del ánimo que se produce por causas que lo impresionan, y éstas pueden ser alegres y felices, o dolorosas y tristes. El sentimiento surge como resultado de una emoción que permite que el sujeto sea consciente de su estado anímico.

- VALORES: Los valores son principios que nos permiten orientar nuestro comportamiento en función de realizarnos como personas. Son creencias fundamentales que nos ayudan a preferir, apreciar y elegir unas cosas en lugar de otras, o un comportamiento en lugar de otro. También son fuente de satisfacción y plenitud.

- PERCEPCIÓN: es la forma en la que el cerebro detecta las sensaciones que recibe a través de los sentidos para formar una impresión consciente de la realidad física de su entorno (interpretación). También describe el conjunto de procesos mentales mediante el cual una persona selecciona, organiza e interpreta la información proveniente de estímulos, pensamientos y sentimientos, a partir de su experiencia previa, de manera lógica o significativa.

RECORDATORIO

Recuerda la importancia de tener en cuenta tu experiencia profesional en la resolución de conflictos. Cómo actuaste y resolviste situaciones en el pasado y cómo lo harías ahora, con los nuevos contenidos aprendidos.

Recuerda también la importancia del autoconocimiento y el autocontrol para la resolución deconflictos. Revisa las acciones específicas para la resolución de conflictos y adopta algunas medidas en tu vida cotidiana. conflictos. Revisa las acciones específicas para la resolución de conflictos y adopta algunas medidas en tu vida cotidiana.